



## RESOLUÇÃO Nº 1.729/2018

PÁGINA

DATA

Em **23** de fevereiro de 2018.

**ASSUNTO: Atividades de Ouvidoria no IAPAR**

**DATA DA ENTRADA EM VIGOR: 23** de fevereiro de 2018

**REVOGAÇÃO:** Resolução nº 1.524/2007

**DISTRIBUIÇÃO:** geral

O Diretor-Presidente do Instituto Agrônomo do Paraná - IAPAR, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Artigo 15 do Regulamento da Instituição, aprovado pelo Decreto nº 9.510 de 02 de dezembro de 2013, e considerando:

- As disposições do Regulamento do IAPAR, presentes no art. 23, inciso XIV, que atribui ao Núcleo de Controle Interno a competência pela condução e a supervisão das atividades de ouvidoria; e
- As disposições da Resolução nº 007/2015 da Coordenadoria Geral do Estado, publicada em 29 de janeiro de 2015,

### **RESOLVE:**

1. Estabelecer as competências do Ouvidor do IAPAR, conforme disposições da Resolução CGE nº 007/2015:
  - a. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
  - b. Acolher o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação;
  - c. Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades com isenção, independência, imparcialidade e ética;
  - d. Buscar respaldo da Direção do IAPAR e do Núcleo de Controle Interno para verificações e providências necessárias às demandas recebidas;
  - e. Representar o cidadão ao viabilizar soluções e esclarecimentos para suas reivindicações, atuando de maneira transparente, rápida e eficaz;
  - f. Receber, avaliar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, sempre oportunizando soluções às suas demandas;
  - g. Observar rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo, em especial de dados pessoais;
  - h. Guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento no exercício de suas funções;
  - i. Acessar diariamente o sistema de informação ou tecnologia em vigência;
  - j. Manter atualizada a rede de usuários e unidades vinculadas à Ouvidoria do IAPAR, avaliando com frequência a estrutura e os resultados obtidos;
  - k. Comunicar formalmente à Coordenadoria de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado eventuais alterações de dados (e-mail e telefone);



**RESOLUÇÃO Nº 1.729/2018**

PÁGINA

DATA

2.

- l.** Informar férias e afastamentos, indicando responsável por suas funções no período de ausência;
  - m.** Cobrar providências aos registros dos cidadãos, informando-os de forma completa, objetiva e de fácil compreensão sobre os resultados obtidos;
  - n.** Acompanhar o prazo de atendimento das manifestações e analisar as respostas recebidas, cobrando prazos e ações no sentido de viabilizar o atendimento às reivindicações recebidas ou encaminhadas à Direção do IAPAR;
  - o.** Estabelecer prazo razoável para respostas às reivindicações, considerando que cada demanda tem um tempo diferente de tratamento e de resposta, dependendo da complexidade e dos encaminhamentos que serão feitos pelas áreas responsáveis, até que seja considerada solucionada e concluída, visando sempre o princípio da celeridade;
  - p.** Elaborar recomendações para o aprimoramento do processo de trabalho através das manifestações recebidas, favorecendo informações e sugestões para melhorias nas rotinas de atividades e no atendimento às necessidades da população;
  - q.** Atender demandas apresentadas pelo Núcleo de Controle Interno ou pela Direção do IAPAR.
2. Revogar a Resolução nº 1.524/2007 de 24 de agosto de 2007.

**TIAGO PELLINI**  
Diretor-Presidente em Exercício